

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA



**EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL 02 - LA ESPERANZA**

Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

Br. José Walter Robles Salazar
Br. Miguel Ángel Mantilla Gastañadui

ASESOR

Dr. Marlon Walter Valderrama Puscan
<https://orcid.org/0000-0002-7026-7013>

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Contratación pública
TRUJILLO - PERÚ

2024

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dr. Marlon Walter Valderrama Puscan con DNI N° 80349218, en mi calidad de asesor de la Tesis de Maestría titulado: EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 - LA ESPERANZA, de los maestristas Br. José Walter Robles Salazar, con DNI 17804863 y Br. Miguel Ángel Mantilla Gastañadui con DNI N° 1796484, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor, me permito conceptualizar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Trujillo, 03 de noviembre de 2023



.....
ASESOR(A): Marlon Walter Valderrama Puscan

ORCID: 0000-0002-7026-7013

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Diaz Fernandez Romy Angelica

Vicerrectora Académica

Dr. Jorge Luis Brenis Exebio

Director de la Escuela de Posgrado (e)

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación (e)

Dra. Reátegui Marín Teresa Sofía

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios, por su guía y bendiciones en este largo camino, otorgándome fuerza y valentía con el propósito de lograr cada uno de los objetivos planteados.

A mi amada esposa Ana Isabel, compañera de mil batallas en mi vida, por su apoyo incondicional para alcanzar mis ideales.

A mis hijas, Alejandra y Fernanda, pilares y razones de mi existencia para seguir luchando en la vida

Miguel Matilla

A mi amada esposa Estela Mercedes Villanueva Camacho, compañera de vida, por su apoyo incondicional para lograr cada uno de mis objetivos, y en especial el que alcanzo a través de este trabajo de investigación.

A mi Madre, por ser la razón de mi existencia, el más grande motivo para seguir alcanzado cada una de mis metas

José Robles

AGRADECIMIENTO

A Jehová, quien nos concedió las cualidades idóneas para trazarnos el futuro como profesionales, entre todas la humildad y perseverancia para adquirir los objetivos idealizados.

A nuestros docentes por el apoyo constante en cada una de las etapas de la elaboración de esta investigación.

A nuestros profesores y compañeros, por las vivencias transmitidas.

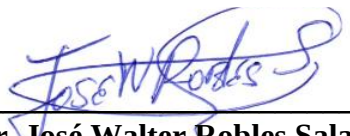
Los Autores

DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, José Walter Robles Salazar, con DNI 17804863 y Miguel Ángel Mantilla Gastañadui con DNI N° 1796484, egresados de la Maestría en Auditoría de la gestión pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 - LA ESPERANZA, la que consta de un total de 80 páginas, en las que se incluye 11 tablas y 05 figuras, más un total de 26 páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores.



Br. José Walter Robles Salazar
DNI 17804863



Br. Miguel Ángel Mantilla Gastañadui
DNI 17996484

ÍNDICE

Declaración de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de Legitimidad de Autoría	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA.....	23
2.1 Enfoque, y Tipo de investigación.....	23
2.2 Diseño de investigación.....	24
2.3 Población, muestra y muestreo.....	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	25
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	26
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII.REFERENCIAS	45
ANEXO 01: Instrumentos de recolección de la información.....	56
ANEXO 02: Ficha técnica.....	59
ANEXO 03: Operacionalización de las variables	59
ANEXO 04: Carta de presentación	61
ANEXO 05: Carta de autorización.....	62
ANEXO 06: Consentimiento informado	63
ANEXO 07: Matriz de consistencia	69
ANEXO 08: Validación de instrumentos	69
ANEXO 09: Base de datos codificadas.....	76
ANEXO 10: Confiabilidad del instrumento.....	79
ANEXO 11: Porcentaje de turnitin.....	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la población en estudio	25
Tabla 2: Nivel de uso de la plataforma virtual IDENTICOLE.....	29
Tabla 3: Nivel de uso de la plataforma virtual IDENTICOLE por cada dimensión	30
Tabla 4: Nivel de calidad de servicio	31
Tabla 5: Nivel de calidad de servicio según sus dimensiones	32
Tabla 6: Distribución de los datos a través de la prueba K-S.....	33
Tabla 7: Relación entre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza,	34
Tabla 8: Relación entre la dimensión interactividad con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza,	35
Tabla 9: Relación entre la D2) disponibilidad con la variable 02: calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza,	36
Tabla 10: Relación entre la dimensión información con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza	36
Tabla 11: Relación entre la dimensión aprendizaje con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza,	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de correlación.	24
Figura 2: Nivel del uso de la Plataforma virtual IDENTICOLE	29
Figura 3: Nivel de uso de la plataforma virtual IDENTICOLE por cada dimensión.....	30
Figura 4: Nivel de la calidad de servicio	31
Figura 5: Nivel de frecuencia por la calidad de servicio por cada dimensión.....	32

RESUMEN

La investigación buscó en dar respuesta al objetivo de determinar la relación entre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza,; la metodología empleada correspondió a una investigación no experimental, nivel descriptivo, alcance correlacional y enfoque cuantitativo, seleccionándose una muestra de 68 padres de familia de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, considerándose un muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicándoseles dos cuestionarios validados, confiables y adaptados, procesando los resultados a través del SPSS versión 25, obteniéndose como principales resultados que el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo reflejan una dependencia alta y positiva con un valor de correlación de 0.848, motivo por el que se acepta la hipótesis alternativa. Así mismo, se determinó la relación de las dimensiones de la variable uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo siendo que la dimensión disponibilidad se correlaciona de manera positiva y muy alta con un valor correlacional de 0.941, las dimensiones interactividad e información se correlacionan de manera positiva y alta con valores de correlación de 0.852 y 0.752 respectivamente y, finalmente, la dimensión aprendizaje se relaciona de manera positiva y moderada con un valor correlacional de 0.651. Se concluye que a medida que se comprenda a medida en que el uso de la plataforma Identicole incrementa, mayor será la percepción positiva de la calidad del servicio educativo.

Palabras Clave: Uso de la Plataforma Identicole, Calidad del servicio educativo, educación básica.

ABSTRACT

The research sought to answer the objective of determining the relationship between the use of the Identicole platform and the quality of educational service in the Local Educational Management Unit 02 - La Esperanza, 2,023; The methodology used corresponded to a non-experimental research, descriptive level, correlational scope and quantitative approach, selecting a sample of 68 parents of the Local Educational Management Unit 02 - La Esperanza, considering a non-probabilistic sampling by convenience, applying two validated, reliable and adapted questionnaires, processing the results through SPSS version 25, obtaining as main results that the use of the Identicole platform and the quality of educational service reflect a high and positive relationship with a correlation value of 0.848, which is why the alternative hypothesis is accepted. Likewise, the relationship between the dimensions of the variable use of the Identicole platform and the quality of the educational service was determined, being that the availability dimension correlates positively and very highly with a correlation value of 0.941, the interactivity and information dimensions correlate positively and highly with correlation values of 0.852 and 0.752 respectively, and finally, the learning dimension is positively and moderately correlated with a correlation value of 0.651. It is concluded that the more the use of the Identicole platform increases, the higher the positive perception of the quality of the educational service.

Keywords: Use of the Identicole platform, quality of educational service, basic education

I. INTRODUCCIÓN

El empleo de la tecnología en todas las ramas sociales se ha vuelto un aspecto indispensable, a razón de que mediante su uso se permite mejorar el funcionamiento interno de las entidades, facilitando los procesos y procedimientos entre el personal de la entidad, los usuarios, y todos los intervinientes directos e indirectos de cualquier ámbito (Febres y Anzola, 2019).

En el aspecto educativo, el uso de las tecnologías ha significado una transformación que ha generado un impacto positivo, aún más con el uso de plataformas digitales que permiten un mejor acceso a la información (a los padres de familia) respecto de los servicios educativos que brinda cada institución (Cruz et al., 2021). Sobre el particular los autores Andrango, Cañar y Muso (2021), explican que los portales digitales educativos representan una fuente valiosa de información para los padres que buscan informarse sobre las entidades respecto de costos de servicios, prestigio entre otros.

Así mismo las plataformas virtuales permiten una expansión de las estrategias de incorporación del conocimiento (al alumnado), bajo la premisa de intervención colectiva, intercambio de ideas y opiniones a partir de aplicativos de esta índole (Guzzeti, 2020). En relación a ello los autores Cedeño y Murillo (2019), explican que las plataformas digitales vinculadas a la educación tienen como designio aportar en la elección de las distintas modalidades de aprendizaje.

En ese orden de ideas, los portales educativos significan un progreso en la comunicación entre plantel educativo, alumnado y padres de familia, respecto de los servicios que ofrece la entidad educativa, intercambio de conocimiento, y una mejora en la relación entre estos individuos (Balmaceda et al., 2019).

Entre las plataformas virtuales de educación que mayormente se conocen son: Edmodo, Chamilo, Moodle, Classroom, las cuales permiten se impulse el enfoque constructivista a través del aprendizaje colaborativo entre alumnos y docentes (Del Rosario, M. & Macahuachi, L. (2021). Estos aplicativos mayormente son usado por las entidades privadas, y en el caso de las instituciones pública no suele utilizarse, debido a que implementarlas requiere un gasto adicional de presupuesto, no solo para la institución, sino para sus usuarios.

En ese sentido, respecto de la incorporación de las instrumentales digitales en el Perú, se ha contado con plataformas estadísticas proporcionadas por el Minedu, como “Censo

Escolar”, “ESCALE”, entre otras, que no tuvieron mucho éxito porque su diseño era poco accesible, complicado de entender, entre otros factores (Cárdenas, 2023).

Actualmente se cuenta con la plataforma IDENTICOLE, la cual fue implementada por el Ministerio de educación (en adelante MINEDU), en el año 2019, la cual tiene como finalidad otorgar información sobre la totalidad de instituciones educativas públicas y privadas (infraestructura, ambientes, equipo tecnológico, prestigio, etc), así mismo recepcionar y atender de forma inmediata las consultas y/o reclamos de los usuarios, en el aspecto educativo.

Un informe del comercio (2019) explica que este aplicativo fue creado a razón del incremento de centros educativos informales, así como a diversos reclamos dirigidos al MINEDU por problemas con la infraestructura en las instituciones de todo el país, y la baja calidad de enseñanza al alumnado.

En lo que respecta a nivel local, la problemática explicada en el párrafo anterior no es un problema ajeno, es así que las Unidades de Gestión educativa local recepcionan diversas denuncias y/o reclamos por el mal servicio que proporciona los establecimientos educativos públicos y privados, no solo por aspectos materiales, sino desde el ámbito formal, es decir problemas de aprendizaje por baja calidad de enseñanza, bullying, entre otros, en resumen, que no se brinda una prestación de calidad.

Córdova (2019), explica que un servicio educativo de calidad debe de entenderse desde el enfoque moderno, el cual implica otorgar servicios tangibles e intangibles, que confieran valor para los usuarios que reciben el servicio, el cual conceda como resultado la satisfacción de sus expectativas.

En la Unidad de Gestión Educativa Local 02 – La Esperanza, la realidad problemática se expone a través de los índices de aceptación de la calidad educativa, por los usuarios adscritos a las instituciones pertenecientes, a decir de Bolaños (2019), esta es muy baja, dado que considera que las instituciones educativas presentan muchos reclamos, los cuales son exteriorizados a través de la unidad de gestión educativa local en mención.

En atención a ello, surge la necesidad de investigar, cuan eficaces resultan las plataformas educativas, para coadyuvar a la optimización la calidad del servicio educativo de las instituciones. Es así que delimitando dicha problemática, se planteó en esta investigación responder el siguiente problema: ¿De qué manera se relaciona el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo de la UGEL 02 - La Esperanza, 2023?; de la cual se desprenden las interrogantes: i) ¿De qué manera se relaciona la

dimensión interactividad con la CSE en la UGEL 02 - La Esperanza, 2023?; (ii) ¿De qué manera se relaciona la dimensión disponibilidad con la CSE en la UGEL 02 - La Esperanza, 2023?, iii) ¿de qué manera se relaciona la dimensión información con la CSE en la UGEL 02 - La Esperanza, 2023?, y, por último, (iv) ¿de qué manera se relaciona la dimensión aprendizaje con la CSE en la UGEL 02 - La Esperanza, 2023?

En ese orden de ideas, la justificación teórica del estudio responde a una necesidad que abarca el resolver la problemática planteada, con la cual surgirá nuevas teorías, perspectivas e interpretaciones, estableciendo un marco teórico actualizado, aporte que podrá ser empleado como soporte para futuras investigaciones teórico científicas sobre el tema planteado.

Así mismo este trabajo cuenta con una justificación práctica, desde la perspectiva que busca dar solución a una problemática, que en este caso se resumen en conocer y/o determinar si el aplicativo IDENTICOLE influye de forma eficaz en la calidad del servicio educativo de una institución local, siendo que de resultar positivo, permitirá que las demás unidades de gestión educativa local, coloque al aplicativo en la escala número uno de importancia, y se realice la difusión pertinente, para que plantel educativo, padres de familia, y alumnado conozcan más de la plataforma, y su uso permita mejorar en la gestión educativa en los tres niveles del estado.

Desde la perspectiva metodológica, se aplicó instrumentos y estrategias metodológicas que han traído como consecuencia resultados confiables, por lo cual se permitirá que puedan ser replicados en futuras investigaciones, con la finalidad de generar un beneficio de la comunidad académica, para el incremento de sus conocimientos y continuidad de la investigación.

Desde la perspectiva legal, se justifica normativamente, puesto que el marco normativo de la constitución y demás documentos legales avalan y protegen se otorgue un servicio educativo de calidad, siendo este uno de los derechos fundamentales de la sociedad.

En base a lo suscrito, se trazó como objetivo general: Determinar la relación entre el uso de la plataforma Idéntico y la Calidad del Servicio Educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, ; y cómo objetivos específicos: i) Establecer la relación entre la dimensión interactividad con la CSE en la UGEL 02 - La Esperanza, , ii) Comprobar la relación entre la dimensión disponibilidad con la CSE en la UGEL 02 - La Esperanza, , iii) Definir la relación entre la dimensión información con la CSE en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, iv) Detallar la relación entre la dimensión aprendizaje

con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza.

Desde esa perspectiva, se consideró para el desarrollo de la investigación, como hipótesis alternativa (H_1) a que la relación entre el uso de la plataforma Identicole y la CSE es alta, positiva y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2,023 y, como hipótesis nula (H_0) que no existe relación entre el uso de la plataforma Identicole y la CSE en la UGEL 02 - La Esperanza.

Acerca de la consistencia teórica al presente estudio fue necesario revisar **estudios previos desde el ámbito internacional, nacional y local.**

En ese sentido, iniciando por los antecedentes internacionales, Gil (2017), desde el país de España, en su trabajo de investigación, respecto de la relación de la interactividad con el modelo comunicativo de la plataforma digital Mooc, llegó a la conclusión que la implementación de este aplicativo tecnológico promueve el aprendizaje en los usuarios, otorgando mayor eficacia en la participación de los mismos. Por lo que el autor resume su trabajo concluyendo que el uso de los aplicativos virtuales influye en la eficacia de la prestación educativa.

Desde otra esfera, los autores Osuna y Ramírez (2019) del país de México, en su análisis acerca del manejo de portales virtuales en una universidad, concluyeron que Moodle es la plataforma más utilizada, no obstante que del estudio realizado la mayoría de alumnos desconoce de la existencia de este u otro aplicativo digital educativo, y que esto se debe a la falta de difusión de los mismo, por ello el autor plantea se realicen campañas con la finalidad de que los usuarios se informen de modo oportuno al respecto, y puedan contar con mayores opciones y elegir la plataforma más adecuada.

Desde el país de Ecuador el autor, Morán (2020) en su estudio acerca de la persuasión de los portales virtuales en la calidad educativa en dicho país, aplicó instrumentos a 95 docentes, concluyendo asertivamente en la influencia significativa con la dimensión aprendizaje con un valor de 0.804, mientras que en la dimensión información halló una relación significativa con un valor de 0.719. Concluyendo finalmente que las plataformas virtuales son significativamente beneficiosas en la CSE.

En la misma línea, Cortez (2020), también desde Ecuador, concluye su trabajo de investigación referido a estudiar la eficacia de la calidad de la asistencia educativa de una fundación educativa, afirmando que el éxito de ello va a depender de algunos indicadores

básicos como: rapidez de los trámites en línea, eficacia de los recursos humanos, y acceso rápido a la documentación, y empatía.

Viales (2021) en su informe de investigación centrado en la utilización de plataformas virtuales alineadas con las directrices del MINEDU y su co-relación con el desarrollo de aprendizaje. La investigación involucró una muestra de 16 individuos a los cuales se les administró un formulario como herramienta de acopio de información. Los resultados revelaron una apreciación positiva hacia las plataformas virtuales por parte del director, el docente y la mayoría de los estudiantes de informática en redes. Estas plataformas demostraron ser capaces de mejorar la enseñanza pedagógica, cumplir con el plan académico establecido y optimizar la eficacia y seguridad de las actividades de los estudiantes. Asimismo, se enfatizó la relevancia y significancia de las plataformas virtuales en la educación y otras disciplinas. El estudio también destacó la promoción de enfoques para fomentar un aprendizaje significativo, la utilización de materiales y recursos disponibles, así como la implementación de evaluaciones de conocimientos previos para optimizar el transcurso de aprendizaje.

En el ámbito nacional, Huaylla (2019) realizó una exploración concerniente a la calidad de enseñanza y el grado de satisfacción de los educandos en una I.E. Este estudio, se administró el cuestionario SERVPERF, consistente en 22 preguntas. Los resultados revelaron una conexión elocuente entre la CSE y el bienestar de los estudiantes de la I.E. estudiada. Se identificaron correlaciones positivas y moderadas entre la satisfacción de los alumnos y diversas variables, incluyendo aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Al rechazar las hipótesis nulas y respaldar las hipótesis alternativas, se validó la concordancia significativa entre estas variables y la satisfacción estudiantil. Estos resultados recalcan el valor de prometer una prestación educativa de categoría para asegurar el agrado de los estudiantes.

Parvina (2021) llevó a cabo un estudio centrado en la gestión de reclamos a través de la plataforma Identicole en la UGEL 01 de San Juan de Miraflores. Su objetivo fundamental era demostrar que la implementación del gobierno electrónico podría mejorar significativamente la resolución de reclamos mediante canales de comunicación en una plataforma virtual. Esta investigación adoptó un enfoque cualitativo y se basó en un diseño fenomenológico de tipo básico. Los resultados principales obtenidos señalaron la presencia de varios problemas asociados con la plataforma virtual Identicole y la introducción de canales de comunicación. Estos problemas generaron desconfianza en la capacidad de la

entidad para resolver los reclamos. Los usuarios se encontraron con dificultades para acceder a la plataforma y se identificó una carencia de difusión de tutoriales de uso. Además, no hubo consulta ni evaluación del servicio brindado. No obstante, los usuarios manifestaron su disposición a participar en cursos destinados a mejorar sus habilidades en tecnologías de la información y comunicación (TIC). En lo que respecta a la eficacia de la plataforma virtual, los reclamos no se atendieron oportunamente y no se fomentaron otras plataformas que podrían haber resuelto los problemas en un plazo de hasta quince días. En términos de interacción con los funcionarios, se identificaron deficiencias como la carencia de comunicación en tiempo real y una atención insatisfactoria, lo que generó una apreciación negativa entre los usuarios. Se enfatizó la importancia de fortalecer las habilidades en TIC de todos los ciudadanos para que el gobierno electrónico pueda ofrecer un servicio confiable y oportuno, independientemente de la ubicación de los usuarios.

En su investigación acerca de la CS en las Unidades de Gestión Educativa Local, Moncada et al. (2021) establecieron como objetivo primordial la identificación de la calidad del servicio en las UGEL. Este estudio adoptó un enfoque descriptivo-transversal y se basó en la revisión de documentos científicos publicados hasta el año 2020. Los resultados conseguidos resaltaron la importancia de incorporar la calidad como un componente esencial dentro de la normativa de la entidad, en instituciones públicas o privadas. Asimismo, se enfatizó que esta noción de calidad debe abarcar la educación continua de los usuarios internos y externos. El estudio resaltó la necesidad de que se adopte un enfoque estratégico en sistemas de calidad, tomando en consideración tanto los aspectos internos de la organización como las demandas y necesidades de los ciudadanos, con el propósito de ofrecer un servicio oportuno y sin complicaciones.

De otro lado Miranda y Soto (2022), en su trabajo de investigación, concluyeron que los padres tienen la responsabilidad de elegir la escuela para sus hijos basándose en diversos factores como confianza, seguridad, reputación, no obstante, solo el 59% de los servicios educativos a nivel nacional han cumplido con la obligación de publicar el número de vacantes y solo un 44% proporciona un cronograma de matrícula. Lo que evidencia que los colegios no están cumpliendo lo que por mandato se les solicita. Además, se observa que el nivel de educación de los padres influye en su criterio de selección de la escuela para sus hijos, lo que también afecta a las decisiones sobre la movilidad de los estudiantes entre instituciones educativas.

Por último, Cárdenas (2023), en su pesquisa, que tuvo como objeto primordial examinar el impacto generado por la innovación y las decisiones tomadas por los especialistas en el portal web Identicole, cuyo enfoque de investigación fue cualitativo de tipo básico concluyó que el Estado debe proporcionar soluciones en línea que permitan a los padres tomar decisiones educativas cruciales sin necesidad de acudir físicamente a las instituciones gubernamentales. Este enfoque implica la transición hacia procedimientos tecnológicos integrales y una mejor asistencia entre la esfera pública y privada. El estudio se centra en las iniciativas estatales peruanas, en particular en "Identicole", y subraya la necesidad de abordar los requisitos tanto de los padres como de los especialistas en el proceso de toma de decisiones e innovación. No obstante, el estudio concluye que la gestión actual de "Identicole" por parte del MINEDU no es adecuada ni eficiente, lo que sugiere la necesidad de optimizar los métodos y la eficiencia de la plataforma para lograr los objetivos deseados.

Desde otro extremo, en relación a los trabajos previos de **carácter local**, se cita a los siguientes autores:

Sánchez (2018), en su trabajo de investigación, para evaluar la gestión administrativa de la Ugel N° 2 de la Esperanza, aplicó sus instrumentos a las y los directores de las instituciones educativas adscritos dicha unidad de gestión educativa local, los cuales arrojaron como resultados que la eficacia de la entidad se encuentra a nivel medio, por lo que sugiere la autora del trabajo investigativo, se trabaje en mejorar las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, comunicación externa, control de documentación, y evaluación de prospectos profesionales.

En una investigación similar Mas (2019), concluyó su tesis, afirmando el vínculo agudo entre las variables CSE y satisfacción de los usuarios, en relación a la UGEL número 02 del distrito de la Esperanza. Donde destacan las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Así mismo, la autora del trabajo investigativo, de carácter cuantitativo, plantea como sugerencias, se mejore en los procesos de planificación, y se optimice los procesos de gestión, y evaluar los diagnósticos situacionales de los colegios, en busca de la aplicación de mejoras tecnológicas para mejorar su eficacia.

Loyola (2020), en su trabajo de investigación dirigido a identificar si las Unidades de Gestión Educativa Local y la CSE guardan alguna relación, concluyó que, las UGEL de Trujillo brindan un servicio que puede calificarse como bueno, no obstante más del 32% de consideran que las UGEL no otorgan una buena calidad de atención, sin embargo, admiten

que, en los últimos años, a través de la plataforma identicole, se ha observado mejorías en su servicio. Entre las principales insatisfacciones de los usuarios de las UGEL manifiestan una lenta atención, poca empatía, y difícil acceso.

Así mismo, Flores (2021), en su trabajado de investigación dirigido a establecer la influencia entre las plataformas virtuales y la calidad de la educación virtual de los alumnos de una entidad educativa en Trujillo, en la cual utilizó herramientas metodológicas cuantitativas de tipo básico, transversales y correlación simple, logró concluir que se evidencia influencia efectiva en las variables. Donde si se tiene un buen diseño de plataforma virtual, influirá en la mejora de prestación educativa virtual en Trujillo.

Del mismo modo, Salvatierra (2021), quien, en su trabajo de investigación, para identificar cual es la conexión entre plataforma audiovisual educativa y la eficiencia de una entidad municipal en Trujillo, se concluyó, que no existe tal relación. No obstante, en las recomendaciones que plantea el autor, deja notar que esta relación no existe porque la plataforma no funciona correctamente. De lo cual se coligue que no necesariamente una aplicación o plataforma virtual siempre va a ser eficaz, todo va a depender de factores y/o elementos claves, que la van a concluir como tal.

Las bases teóricas se desarrollaron en base a las dos variables de investigación, correspondiendo primero, a la variable plataforma virtual IDENTICOLE y segundo, a la calidad de servicio educativo.

En primer lugar, en referencia a **la primera variable**, conviene analizar sus aproximaciones teóricas, partiendo de ello, en lo que respecta a plataforma digital o portal virtual debe comprenderse como un espacio en línea que se emplea para ejecutar múltiples aplicaciones o programas con el propósito de socorrer la demanda de los usuarios, así como a resolver problemas que estos presenten, en tiempo real, con un uso reducido de recursos (Fernández y Benavides, 2020).

En otras palabras, estas plataformas facilitan la interacción entre los usuarios lo cual permite que los portales digitales funcionen como intermediarios. Así mismo Zhizhingo et al. (2020) explican que, en relación concreta a las plataformas virtuales educativas, surgen con la intención de agilizar las solicitudes y requerimiento de los usuarios reduciendo tiempo, y agilizando los procesos en una interfaz amigable. En el caso de Identicole, el MINEDU, la define como una herramienta virtual a través de la cual los padres de familia podrán verificar las características de las instituciones educativas que existen en el país, y a través de ella poder plantear consultas, interponer reclamos, entre otros (Ministerio de

Educación, 2017). Esta plataforma está disponible, como ya se ha mencionado en la parte introductoria de esta investigación, en el año 2019, con la intención de que los usuarios estén completamente informados, y encuentren en el portal una ayuda idónea para la educación de los estudiantes.

Los participantes o intervinientes de una plataforma virtual enfocada en el ámbito educativo se subdividen en alumnos, padres de familia, docentes y el administrador, de la plataforma. En el caso de IDENTICOLE, los docentes no tienen intervención específica en el uso de la plataforma, no obstante, no están exceptos de usarla, y en relación del alumnado, estos emplearán la plataforma virtual a través de los padres de familia, quienes ingresan al portal para informarse oportunamente, respecto de los administradores se cuenta con el *webmaster* quien es el responsable de las funciones web propias del desarrollo de la plataforma virtual así mismo se tiene el soporte técnico que es el encargado de resolver problemas que surjan a través del uso del *software* y base de datos (Raja y Lakshmi, 2021).

En cuanto a **las dimensiones**, de esta variable, desde la perspectiva de Porras (2019), se tiene a) interactividad, b) disponibilidad, C) información y d) aprendizaje.

Sobre la D1) Interactividad, Rodríguez (2019), explica que la interactividad está relacionada a que las plataformas educativas, deben de tener una interfaz o diseño que permita que pueda interactuarse entre el administrador y los usuarios de manera celeridad sin ninguna complejidad, es decir simplificada, manteniendo una comunicación efectiva.

Ahora bien en cuanto a la D2) Disponibilidad, Astete (2019), sustenta que esta dimensión comprende que la aplicación sea de utilidad para el usuario, y que además sea de acceso rápido, permitiendo que el usuario cumpla con satisfacer sus necesidades.

En relación a la tercera dimensión D3) Información, Vargas (2021), refiere que esta dimensión implica que el material digital que se muestra en las plataformas digitales cumplan la característica de funcionalidad, es decir sean de utilidad, así mismo su accesibilidad debe ser clara, y la información que contenga debe ser precisa y sin ambigüedades.

Finalmente, en cuanto a la D4) Aprendizaje: esta hace alusión a los aprendizajes adquiridos a mediante la plataforma (Porras, 2019).

Ahora bien, en referencia a las bases teóricas de **la segunda variable** calidad del servicio educativo, respecto de su definición Latif et al. (2019), postula que esta premisa aborda los atributos relacionados de modo directo a la calidad en sentido general, como eficacia, eficiencia, compromiso, competencia, las cuales comprenden que la experiencia de

aprendizaje sea de jerarquía y categoría excepcional, donde alumnos y padres de familia puedan cumplir sus expectativas.

Así mismo esta definición es complementada por Malik et al (2018), quien explica que la eficacia del servicio está vinculada íntimamente con la complacencia del usuario, por lo que si es que se cumple con cumplir sus intereses, y se ha generado lazos de confianza.

Al mismo tiempo, Lins et al (2019) explica que para que un servicio educativo o de otra índole se considere de calidad, deberá haberse cumplido plenamente las necesidades del usuario, lo cual genera en el un valor positivo.

En este contexto, la premisa calidad educativa describe la modalidad en que se lleva a cabo el proceso educativo (Pham et al., 2019); cuando la comunidad valora positivamente los resultados y efectos de la educación, se considera que la calidad educativa es elevada, o significativa (Uroкова, 2020). No obstante, determinar la calidad del servicio no resulta una tarea sencilla, dado que abarca algunos factores que debe de analizarse si se cumplen o no entre ellos la tangibilidad, la confianza, el compromiso, competencia, capacidad, entre otros. (Elumalai et al., 2021).

Parasuraman et al. (1994) sostiene que la variable en mención cuenta con cinco **dimensiones**: confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De modo Similar, García y Hurtado (2019) refiere que las dimensiones de la variable se estudia en base a sus características: tangible, fiable, veloz, seguro y empático.

En ese sentido, es meritorio, encontrar una definición para cada una de estas variables, en ese sentido por:

a) Confiabilidad debe de entenderse como la facultad de ofrecer un servicio y cumplirlo de manera integral, conforme al detalle que se ha pactado (expectativas), lo cual genera una situación de confianza y credibilidad (Bernuy, Peña, & Yerleque, 2022).

Por otro lado, en relación a la siguiente dimensión b) Tangibilidad, los autores Yilmaz y Temizkan (2022), explican que esta dimensión hace referencia, a que no solo debe sentirse que un servicio es confiable, sino evidenciarse. Es decir la tangibilidad es un criterio que evalúa lo que ve, lo que se muestra en el exterior, no solo en el interior (materiales, equipamiento, indumentaria) por ejemplo espacios, tamaños, colores, ubicación, accesibilidad, entre otros.

Respecto de la dimensión c) Capacidad de respuesta, debe entenderse como la facultad o potestad para atender de modo inmediato y voluntario las solicitudes de los

usuarios, de modo tal que se entienda que estas serán atendidas en el tiempo oportuno que implica cada trámite (Rey de Castro, Rodríguez, & Uribe, 2023).

Por otro lado, respecto de la dimensión d) Seguridad, ella abarca o compromete a que el usuario vea reflejado en la institución educativa y en su plantel que estos ostenten cierta reputación, en base a su experiencia lo cual denota conocimientos confiables, comportamiento acorde a la institución, lo cual se ve reflejado en la seguridad que otorga al cliente (Alarcón, Ganga y Pedraja, 2019).

Finalmente, en relación a la dimensión e) Empatía, esta atribuye un escenario de cordialidad, que implica mostrarse confiable ante el usuario, comprendiendo y entendiendo lo que el cliente necesita, con la convicción que se cumplirá con lo que demanda, o que se solidariza con una situación en particular (Andrey, Vargas, 2020).

Además, es sumamente importante mencionar una teoría que se encuentra bastante relacionada a las variables estudiadas:

La Teoría de las expectativas, propuesta por V. Vroom, la cual es analizada por Girardo (2019), quien explica que esta teoría radica básicamente, en que los usuarios generan una confianza en el servicio que van a adquirir, o en el producto que van a comprar, en base a las expectativas que le genera el individuo o la entidad de la que la van a adquirir, partiendo desde este punto se comprende, que la plataforma que se estudia IDENTICOLE, debe producir en los usuarios la confianza suficiente, en que esta realmente le mostrará los indicadores oportunos para elegir qué entidad educativa brinda un mejor servicio. Por otro lado, puede entenderse, que referente a este aspecto será medida bajo las expectativas que tienen los usuarios, así si la entidad cumple en su totalidad cada uno de sus deseos, se dirá que brinda un servicio eficiente.

II. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque, y tipo de investigación

Según su enfoque el estudio fue cuantitativo que, según Hernández et al. (2014), tiene como objetivo describir, explicar, probar y presagiar fenómenos generar y probar teorías empleándose la numeración y estadística. Para complementar lo anterior, Sanfeliciano (2023), explica que este tipo de estudio se caracteriza por examinar exclusivamente aquellas variables que son determinables numéricamente. Por otro lado, Barrantes (2020), señala que en este tipo de estudio, se inicia por elaborar una hipótesis que sea determinable cualitativamente, para posteriormente ser comparada con los datos acopiados, con el proposito de conseguir resultados que respalden la hipotesis.

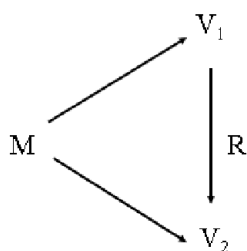
En lo que respecta al tipo, por su naturaleza se califica como una investigación descriptiva, la cual se centra en definir las particularidades de la población en estudio, alineándose con el proceso de investigación que se basa en la búsqueda, evaluación e deducción de la estructura y constitución de los fenómenos actuales (Alban et al., 2020).

Por su finalidad, este estudio fue aplicada, dado que su finalidad es otorgar soluciones a las situaciones problemáticas o fenómenos estudiados (Hernández et al. 2014).

Según su profundidad el estudio fue relacional, siendo el segundo paso en la investigación del método cuantitativo, precisa una comprensión profunda del tema de investigación teniendo comprensión de las características de las variables así como la teoría de las variables de seguimiento (Espinoza-Pajuelo y Ochoa-Pachas, 2020)

Figura 1

Esquema de correlación.



Donde:

V1: Plataforma Identicole

V2: Calidad del servicio educativo

M: Muestra

R: Relación

2.2. Diseño de investigación

Se ha trabajado el diseño no experimental, el cual implica respetar las variables sin transformarlas, sin intervenir sus causas o efectos, respetando su desarrollo en su entorno natural (Inacio, 2019). De igual modo, Alvarado, Cruzata, Prado y Ríos (2020), califican a este tipo de diseño como aquel que no altera por ningún motivo a las categorías de la investigación.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: la población estuvo conformada por 68 padres de familia identificados a través del registro de incidencias y reclamos reportados en la oficina de supervisión e Instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 La Esperanza, en el periodo 2019 y 2020.

Los criterios de selección correspondieron a:

Padres de familia de alumnos matriculados en Instituciones educativas públicas o privadas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 La Esperanza que han empleado la plataforma Identicole.

Siendo el caso de que alguno de los participantes no cumpla con dichos criterios, se verá excluido del desarrollo de la investigación.

Tabla 1
Distribución de la población en estudio

Tipo de Gestión de I.E.	Nro. de Padres de Familia
Públicas	42
Privadas	26
Total	68

Fuente: UGEL 02 L.E. /MINEDU oficina de supervisiones a I.E. 2019-2020

Muestra: Cabe mencionar que por tratarse de una población pequeña y tener acceso a la recolección de información de todo ello el tamaño de muestra fue lo mismo que el de la población denominándose, como una muestra poblacional.

Muestreo: se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia dado que se tuvo acceso a toda la población sin ninguna restricción, para ello es conocido como muestra censal o muestra poblacional (Hernández et al. 2014).

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La técnica empleada correspondió a la encuesta y como instrumento al cuestionario, considerando:

- a) Variable Plataforma virtual: el cuestionario fue elaborado por Porras (2019) se vio compuesto por 11 preguntas vinculadas a las dimensiones interactividad, disponibilidad, información y aprendizaje, respondido a través de la escala ordinal tipo Likert, considerando los baremos referentes a totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo. La validez del instrumento fue otorgado por 3 expertos quienes lo calificaron con existencia suficiente para su aplicación y, obtuvo un valor de confiabilidad a través del cálculo Alfa de Cronbach de 0.842, lo que especifica que es muy altamente confiable y propicio para su adaptación y reaplicación. ([Anexo 01 CUESTIONARIO A](#))
- b) Variable Calidad del servicio educativo: el sondeo fue elaborado por García y Hurtado (2019) se vio compuesto por 22 preguntas vinculadas a las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respondido a través de la escala ordinal tipo Likert, considerando los baremos referentes a totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, desacuerdo, totalmente en desacuerdo. La validez del instrumento fue otorgado por expertos quienes lo calificaron como excelente debido a que proviene de la adaptación del modelo ServQual que es ampliamente empleado por la comunidad científica, contando con validez y confiabilidad ([Anexo 01 CUESTIONARIO B](#))

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Como primer procedimiento se recabó estudios previos, como antecedentes a nivel internacional, nacional y local, para tener bases sólidas, y comparar los resultados con los hallados en este trabajo de investigación.

Posterior a ello, se procedió a la elaboración de los instrumentos propicios para esta investigación, finalizado este estadio, se llevó a cabo el análisis correspondiente siguiendo la metodología ya mencionada en este estudio de investigación, empleando la

estadística descriptiva, mediante la creación de una matriz de base de datos a través de las hojas de cálculo de Excel.

A través de la matriz se organizó mediante tablas y gráficos la frecuencia y el comportamiento de cada categoría. Adicionalmente, se utilizó la herramienta estadística SPSS versión 25.0 con la finalidad de obtener y analizar los resultados pertinentes en relación con la utilización de la plataforma virtual y el servicio educativo.

Se utilizó los siguientes métodos para el análisis de datos:

- a. Estadística Descriptiva: Se generó una matriz que operó como una base de datos para los dos instrumentos relacionados con ambas variables, incorporando sus dimensiones respectivas, mediante el empleo de las hojas de cálculo en Excel 2013. Para la exposición de los resultados, se elaboraron tablas utilizando las hojas de cálculo en Excel 2013, en línea con los estándares de formalidad establecidos por las normas APA.
- b. Estadística Inferencial: Después de procesar los datos, se llevaron a cabo los contrastes en función de las hipótesis trazadas en este documento de investigación, y se tomarán decisiones basadas en los estadísticos de prueba que se han considerado. Es relevante destacar que todas estas operaciones fueron realizadas mediante la utilización del software estadístico SPSS versión 25.0.

Para evaluar la participación de los datos encontrados, se utilizó la prueba de normalidad, ello en adhesión a que la muestra rebasó el tamaño de 50, y en función de los resultados se determinó si se aplicarían pruebas paramétricas o no paramétricas.

2.6. Aspectos éticos en investigación

Es relevante destacar que los investigadores otorgaron una atención especial a los derechos de todos los padres de familia que han sido considerados en el marco de este estudio. Las consideraciones éticas que la investigadora ha tenido en cuenta son las siguientes:

Durante todo el proceso de este estudio, se ha procurado que los procedimientos y enfoques adoptados no den lugar a situaciones de racismo, discriminación u otros factores que puedan generar desequilibrios entre los participantes, ya que se reconoce la igual importancia y el merecido respeto hacia cada uno de ellos. Se rechazaron los resultados que puedan sugerir segregación, manipulación o ambigüedad en cualquier etapa de recepción y estudio de información. Se aplicó el principio de protección de datos para preservar la integridad de los indicadores que comprenden las unidades de

estudio. Asimismo, se consideró fundamental el respeto a los derechos de autoría, por lo que se citó y referenció al cada una de las fuentes manipuladas en este estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Descripción de los puntajes de respuestas sobre el uso de la plataforma virtual IDENTICOLE y la calidad de servicio.

Tabla 2

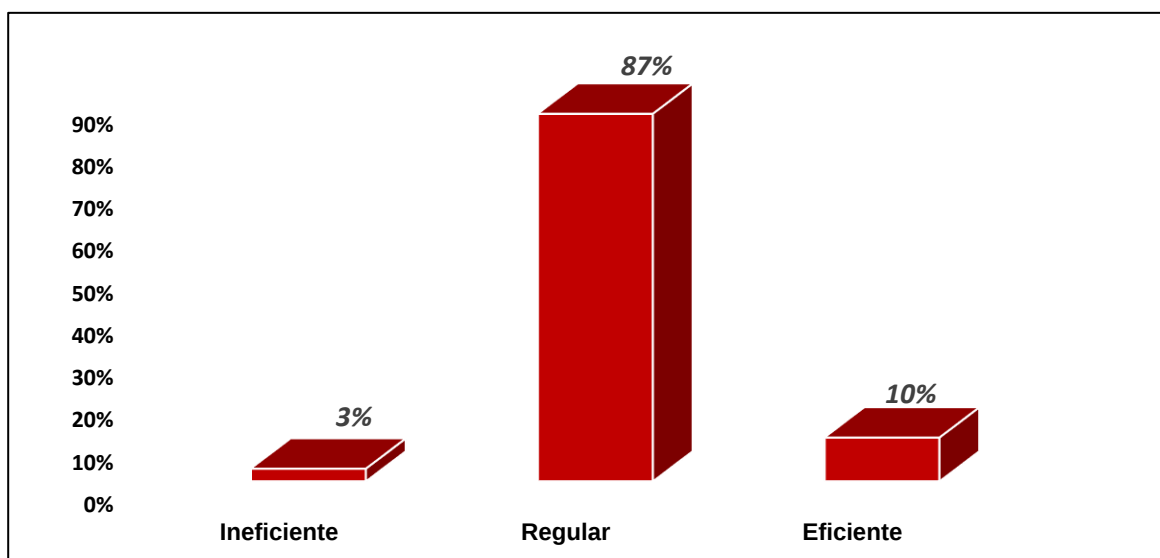
Nivel de uso de la plataforma virtual IDENTICOLE

Niveles	Escala	Uso de la plataforma virtual	
		N	%
Ineficiente	11-25	2	3%
Regular	25-39	59	87%
Eficiente	39-55	7	10%
Total		68	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta sobre el uso de la plataforma Identicole

Figura 2

Nivel del uso de la Plataforma virtual IDENTICOLE



De la tabla y figura 2, se verifica, más de un 80% de padres de familia identificados a través del registro de incidencias y reclamos reportados en la oficina de supervisión e Instituciones educativas de la UGEL 02 La Esperanza, en el periodo 2019 y 2020, manifestaron que el uso de la plataforma virtual IDENTICOLE resuelve sus problemas

regularmente y solo el 10% manifestaron que dicha plataforma es eficiente en cuanto a resolver sus problemas.

Tabla 3

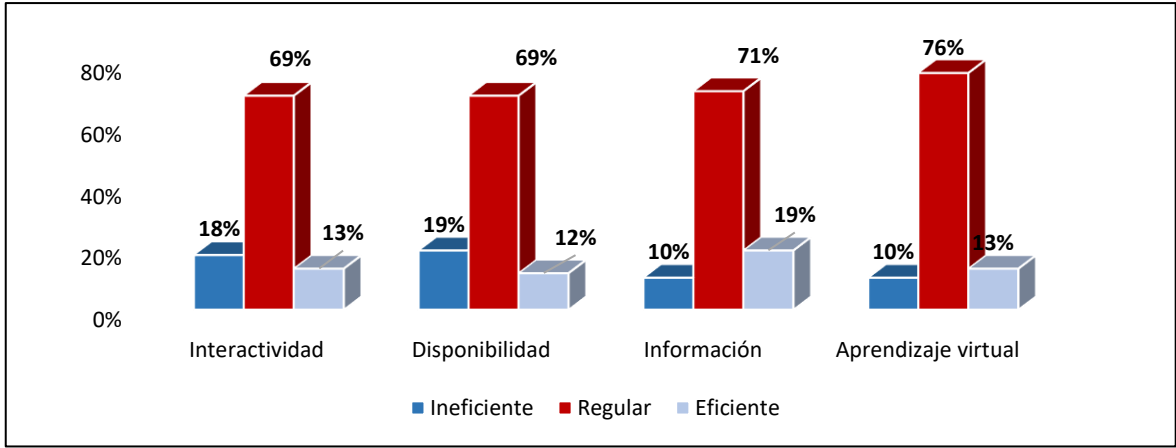
Nivel de uso de la plataforma virtual IDENTICOLE por cada dimensión

Niveles	Interactividad		Disponibilidad		Información		Aprendizaje virtual	
	l	%	l	%	l	%	l	%
Ineficiente	1	1	1	1	1	1	1	1
	2	8%	3	9%	1	0%	1	0%
Regular	4	6	4	6	4	7	4	7
	7	9%	7	9%	8	1%	2	6%
Eficiente	1	1	1	1	1	1	1	1
	3	3%	2	2%	3	9%	3	3%
T	1	1	1	1	1	1	1	1
otal	8	00%	8	00%	8	00%	8	00%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta sobre el uso de la plataforma Identicole

Figura 3

Nivel de uso de la plataforma virtual IDENTICOLE por cada dimensión

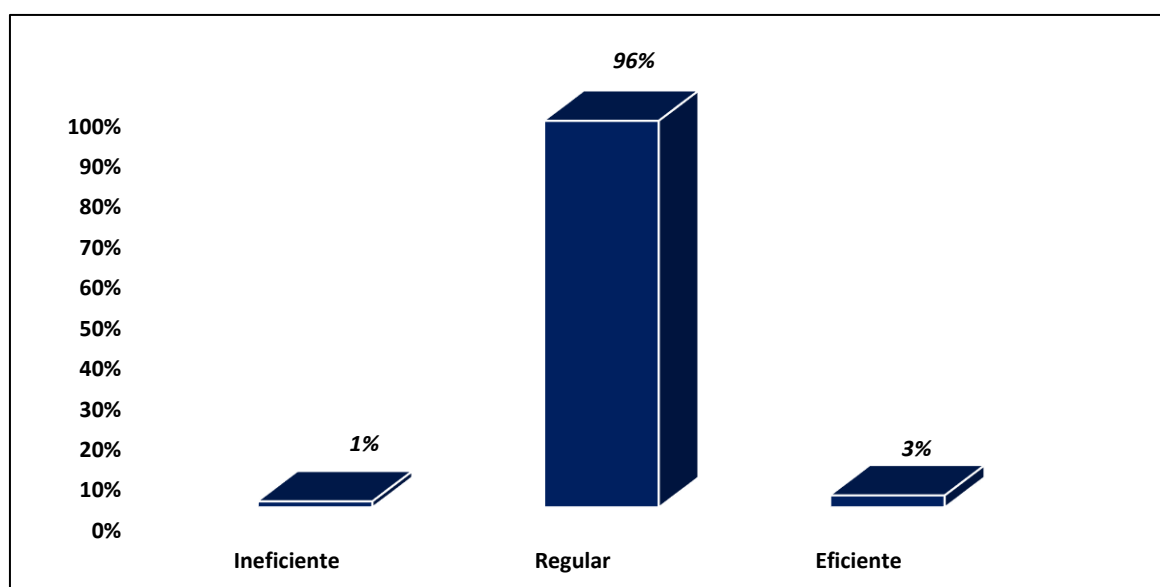


De la tabla y figura 3, se puede observar que, la razón porque el uso de la plataforma virtual IDENTICOLE muestra un uso regular se debe porque, más del 50% de los padres de familia manifestaron existir un uso regular en cuanto a su interactividad, disponibilidad, información y aprendizaje virtual.

Tabla 4*Nivel de calidad de servicio*

Niveles	Escala	Calidad de servicio	
		N	%
Ineficiente	13-30	1	1%
Regular	31-48	65	96%
Eficiente	49-66	2	3%
Total		68	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta sobre calidad de servicio

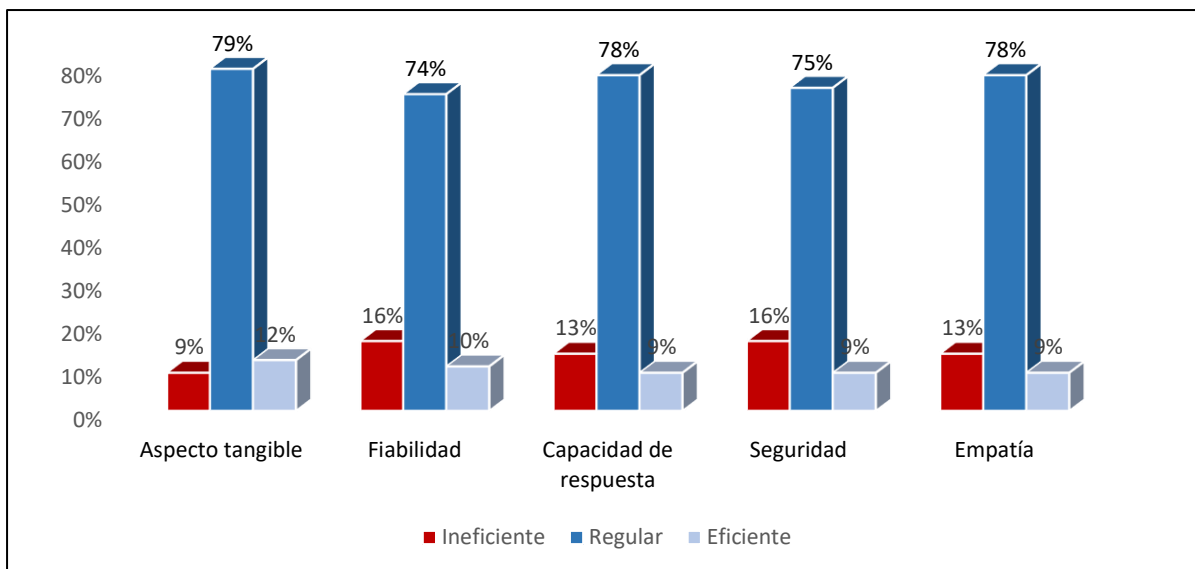
Figura 4*Nivel de la calidad de servicio*

De la tabla y figura 4, se puede observar que, cerca del 96% de los padres de familia identificados a través del registro de incidencias y reclamos reportados en la oficina de supervisión e Instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 02

La Esperanza, en el periodo 2019 y 2020, manifestaron percibir un servicio educativo regularmente debido al uso de la plataforma virtual identicole.

Tabla 5*Nivel de calidad de servicio según sus dimensiones*

Niveles	Aspecto tangible	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Ineficiente	9%	16%	13%	16%	13%
Regular	79%	74%	78%	75%	78%
Eficiente	12%	10%	9%	9%	9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Figura 5**Nivel de frecuencia por la calidad de servicio por cada dimensión**

3.2. Estadística inferencial

3.2.1. Prueba de Hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 6
Distribución de los datos a través de la prueba K-S

Constructos		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Variables	Uso de la plataforma Identicole	1.618	68	,000
	Calidad del servicio educativo	1.655	68	,004
Dimensiones	Interactividad	2.612	68	,004
	Disponibilidad	1.982	68	,002
	Información	1.636	68	,004
	Aprendizaje	2.945	68	,000
	Tangibles	1.984	68	
	Fiabilidad	2.567	68	,001
	Capacidad de respuesta	2.177	68	,000
	Seguridad		68	
	Empatía	1.705	68	,004

Con el fin de evaluar si la distribución de los datos es normal o no, se utilizó una prueba de K-S. Si el nivel de significancia es inferior al 5%, indica que los datos presentan una distribución anormal. En consecuencia, se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, que es de naturaleza no paramétrica, para analizar las correlaciones.

Para el desarrollo de la investigación se estableció como objetivo general determinar la relación entre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023; en base a ello, se planteó como hipótesis:

- H₁: La relación entre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo es alta, positiva y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023.
- H₀: No existe relación entre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023.

Tabla 7

Relación entre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza

		Uso de plataforma Identicole	Calidad del servicio educativo
Rho Spearman	Uso de plataforma Identicole	Coeficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	de
		Sig. (bilateral)	
		N	
		1,000	,848**
		.	,000
		68	68
		,848**	1,000
		,000	.
		68	68

Nota. Datos obtenidos de la encuesta sobre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo.

Acorde a lo mostrado en la Tabla 7, se detalla una conexión evidente entre las variables Uso de plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo con una significancia de .00 acorde al estadístico Rho de Spearman, motivo por el que se opta por rechazar la hipótesis nula de la investigación, aceptándose la hipótesis alternativa. Así mismo, al percibir un valor correlativo de 0.848, se interpretó que concurre una conexión positiva y alta, por lo tanto, en medida en que el uso de la plataforma Identicole incrementa, mayor será la percepción positiva de la calidad del servicio educativo.

Ahora bien, en marco de la resolución de los objetivos específicos:

Primero, determinar la relación entre la dimensión interactividad con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023, se obtuvo:

Tabla 8

Relación entre la dimensión interactividad con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza,

		Dimensión interactividad		Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	Dimensión interactividad	Coefficiente de correlación	de 1,000		,852**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	68		68
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	de ,852**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	68		68

Nota. Datos obtenidos de la encuesta sobre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo.

En esta tabla, se detalla una relación estadísticamente significativa entre la dimensión 1: interactividad y la variable calidad de servicio educativo con una significancia de .00 acorde al estadístico Rho de Spearman.

El valor correlativo obtenido correspondió a 0.852, por lo que se interpretó fehacientemente que preexiste una relación positiva y alta, en base a ello, se logró comprender que a medida que se mejore la interactividad en la plataforma Identicole, mayor será la percepción positiva de la calidad del servicio educativo, claramente en beneficio de alumnado, plantel educativo, así como del Estado mismo.

Segundo, precisar la relación entre la D2): disponibilidad con la CSE en la UGEL 02 - La Esperanza, 2023, se obtuvo:

Tabla 9

Relación entre la D2) disponibilidad con la variable 02: calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza,

			Dimensión disponibilidad	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Dimensión disponibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Nota. Datos obtenidos de la encuesta sobre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo.

De la tabla anterior se manifiesta una correlación notoria entre la D2) y la variable CSE con una significancia de .00 acorde al estadístico Rho de Spearman. El valor correlativo obtenido correspondió a 0. 941, de lo cual se coligue que existe paralelismo, entendiéndose que a medida que se mejore la disponibilidad en la plataforma Identicole, mayor será la percepción positiva de la CSE.

Tercero, establecer la relación entre la D3) con la CSE en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023, se obtuvo:

Tabla 10

Relación entre la dimensión información con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023

		Dimensión información		Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Dimensión información	Coeficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Nota. Datos obtenidos de la encuesta sobre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo.

De esta tabla se detecta la consonancia entre la D3) y la variable 2 con una significancia de .00 acorde al estadístico Rho de Spearman. El valor correlativo obtenido correspondió a 0. 752, de lo cual se infiere una comparación favorable, en base a ello, se logró comprender que a medida que se mejore la información en la plataforma Identicole, mayor será la percepción positiva de la calidad del servicio educativo.

Cuarto, determinar la relación entre la D4) con la CSE en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023, se obtuvo:

Tabla 11

Relación entre la dimensión aprendizaje con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023

			Dimensión aprendizaje	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Dimensión aprendizaje	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Nota. Datos obtenidos de la encuesta sobre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo.

De esta tabla se verifica la conexión significativa entre la D4) y la V2) con una significancia de .00 acorde al estadístico Rho de Spearman. El valor correlativo obtenido correspondió a 0.651, por lo que se interpretó que consta una correspondencia efectiva y moderada, en base a ello, se logró comprender que a medida que se mejore el aprendizaje de la plataforma Identicole, mayor será la percepción positiva de la CSE.

IV. DISCUSIÓN

La investigación buscó determinar la conexión entre el uso de la plataforma Identicole (V1) y la calidad del servicio educativo (V2) en la UGEL 02 - La Esperanza, 2023, habiéndose empleado instrumentos validados y confiables que, a través del análisis adaptativo de la teoría propuesta por investigadores previos, obtuvo como resultado que existe una correspondencia estadísticamente reveladora entre ambas variables, motivo por el que se aceptó la hipótesis alternativa.

En ese orden de ideas, Identicole como plataforma cumple funciones tácticas a favor de los padres de familia, facilitando cierta información decisiva para la selección de los colegios, tal como lo especifica Miranda y Soto (2022), citado en el apartado antecedentes de este trabajo, quienes señalan que esta plataforma se encuentra sustentada por la Declaración Universal de los DD. HH (Art. 26). Quien refiere que la plataforma cumple una obligación y un deber para los seres humanos, en el sentido educativo.

Por tanto, este resultado es propicio, debido a que en términos generales el uso de la plataforma virtual está enfocada a la interacción y la inmediatez, lo cual coincide con lo expuesto por Morán (2020), citado en el apartado antecedentes, quien aseveró que el desarrollo de plataformas virtuales sí se enlaza estadísticamente con la eficacia de la prestación educativa, añadiendo que son beneficiosas para demostrar el servicio educativo y mantener en alerta a los padres de familia. No obstante, es menester mencionar, la posición que tuvo Osuna y Ramírez (2019) quienes especificaron que existe resistencia al cambio en cuanto al uso de plataformas virtuales, sin embargo, es cierto también que es cuestión de tiempo para lograr visualizar una adaptación por parte de los miembros del proceso.

Además, es prudente acotar que Identicole como plataforma virtual es relativamente joven y que pueden haber detractores detrás del sistema, tal como lo ha expresado Cárdenas (2023), quien ha categorizado a la plataforma virtual como inadecuada e ineficiente por incumplir con el propósito de facilitar la información que requiere un padre de familia, sin embargo, son Miranda y Soto (2022) quienes expresan con total claridad que se trata de una propuesta de solución al problema del ocultamiento de información relevante hacia los padres de familia sobre las matrículas y el cronograma alrededor de ella. En cualquiera de los sentidos, las críticas efectuadas no confieren a una perspectiva negativa acerca del vínculo que tienen las plataformas virtuales con la CSE, por el contrario, muchas de ellas se aproximan a un razonamiento que permite inferir que su uso genera percepciones positivas

hacia la calidad del servicio educativo y, con ello, se puede confirmar y reafirmar las definiciones propuestas por Vite y Castillo (2021), Zhizhingo et al. (2020), acerca de lo especificado por MINEDU (2017), al aseverar que como tal, la variable independiente consiste en el vínculo de la tecnología, la enseñanza y las personas en el marco del proceso educativo. Así mismo, considerándose a Identicole como una plataforma enfocada a la comunicación, Parvina (2021) aportó a la investigación identificándose brechas que han generado falta de confianza en la capacidad de resolver reclamos, siendo un aspecto que afecta específicamente algunos indicadores de la variable CSE, verificándose así que si bien es cierto que la intención del MINEDU busca ser productiva y eficiente, existen factores que, estando fuera de su control, evitan conectar con el público objetivo de las plataformas web creadas dentro de sus estrategias y acciones.

Los objetivos específicos desarrollados correspondieron a determinar la semejanza o conexión entre las dimensiones D1), D2), D3) D4) con la variable 02, siendo que se obtuvieron cuatro resultados que permitieron dar respuesta al objetivo general:

Primero, al fijar la correspondencia entre la dimensión interactividad con la CSE en la UGEL 02 - La Esperanza, 2023, se obtuvo que existe una correspondencia auténtica y alta, y, previo al contraste, es fundamental que no se identificaron perspectivas positivas o negativas respecto a la afirmación debido a la ausencia de investigación, sin embargo, existen alcances que sirven para dar un sustento parcial al resultado; Morán (2020) precisó su investigación en base a tres dimensiones que tienen sentido con la dimensión interactividad correspondiendo a la conectividad, la formación y la experiencia, determinándose que existe relación alta y positiva con la CSE; si bien es cierto que no se investigó la dimensión interactividad como tal, también es cierto que las dimensiones abordadas corresponden a los elementos de la interactividad, por lo que se puede sustentar una postura parcialmente positiva respecto a lo obtenido.

Aunado a lo anterior, Viales (2021) sustenta, que las plataformas virtuales tienen relevancia debido a que fomentan el aprendizaje colaborativo que permite la eficiencia y la práctica pedagógica desde la virtualidad, siendo no intencionalmente relacionado con la eficacia de la prestación, es cierto que toda aquella plataforma virtual dentro del sector educativo busca precisamente la eficiencia, el aprendizaje colaborativo y el entorno del estudiante, necesitando interactividad y eficacia para dar una correcta usanza de los materiales. En ambas perspectivas no se precisa una postura específica, sin embargo, avizora

la importancia de la interactividad en las plataformas virtuales y en el desarrollo de perspectivas acerca de la variable 2.

Segundo, al establecer correspondencia entre la D2) con la V2) en la UGEL Local 02 - La Esperanza, 2023, se obtuvo que existe una correspondencia muy aguda; este enfoque tiene diferentes interpretaciones correspondiendo a la disponibilidad de la plataforma virtual, la disponibilidad de la información y la disponibilidad de la acción, de la cuál no se ha correlacionado previamente, aun así, existen perspectivas negativas sobre cómo los resultados son ineficientes (Cárdenas, 2023). Este aspecto no ha sido abordado, sin embargo, sí se analizó desde la perspectiva de la satisfacción del estudiante, precisándose conexión, apuntada desde la fiabilidad y la capacidad de respuesta, habiendo sido abordada desde la perspectiva de la calidad de servicio por Huaya (2019). Este aspecto no ha obtenido mayor abordaje dentro del estudio de los investigadores previos, colocándose a discusión con la finalidad de evidenciar un vacío en la literatura y la necesidad de contemplar su estudio por futuros investigadores.

Tercero, al comprobar la correlación entre la D3) con la V2) calidad del servicio educativo en la UGEL 02 - La Esperanza, 2023, se obtuvo una correspondencia alta y favorable, en este sentido, y en marco de lo apropiado, no se verificó una correlación realizada por investigadores previos, en este sentido, solo queda acotar resultados vinculados obtenidos por dicho tipo de investigadores donde, Málaga y Velázquez (2020) han identificado que con la pandemia por Covid-19, la propuesta del Estado Peruana corresponde a garantizar transparencia debido a la falta de información que de por sí ya estaba sucediendo, demostrando así que la dimensión es relevante en la verificación de la CSE y es precisamente la desinformación la que provoca una selección posiblemente inadecuada. Por otro lado, Anaya et al. (2021) identificaron brechas consistentes con que las plataformas web como Identicole se ven diseñadas para personas con disponibilidad de recursos para la obtención de información, considerándose que la sociedad rural no posee acceso a redes de internet o herramientas tecnológicas que les permita obtener información, siendo un aspecto que coincidió con Tarazona (2021) y Noblecilla et al. (2022), quienes sustentan la propuesta de interpretativa de Anaya et al. (2021) y añaden que gran parte de su población objetivo de las plataformas web del Estado no cuenta con acceso a redes de internet ni con herramientas para generar dicho acceso, pese a la intención de descentralizar la información, habiendo siendo más evidente durante la pandemia por Covid-19. En este sentido no se ha precisado un vínculo con la CSE.

Cuarto, al comprobar la conexión entre la D4) con la variable 2, en la UGEL 02 - La Esperanza, 2023, se pudo concluir la conexión positiva y moderada; desde esta perspectiva, los investigadores previos abordan a la dimensión como un caso fundamental y bidireccional entre todos los participantes del proceso, en esta perspectiva, es impreciso incluir al alumnado puesto que son los padres quienes se encargan de tomar decisiones en pro de su educación y, en este sentido, el papel protagónico se le confiere al padre de familia. Este objetivo no ha sido replicado por ninguno de los investigadores previos, sin embargo, todos abordan al aprendizaje desde diferentes perspectivas, por ejemplo, Viales (2021) especifica que las plataformas virtuales incluyen el aprendizaje al director, docente, estudiantes y padres de familia en un lazo de comunicación bidireccional, con relevancia en el educativo motivando el aprendizaje significativo en el uso de plataformas digitales.

Del mismo modo, Gutiérrez et al. (2021) indica que, como tal, una plataforma virtual al ser una nueva tecnología empleada sí afianza el aprendizaje colaborativo y expone un proceso educativo del que sí se puede verificar cierto grado de calidad del servicio educativo, ofreciendo nuevas formas de contenido. Ambas perspectivas no presentan oposición o coincidencia específica, de manera que solo puede ser interpretado desde el criterio, sin embargo, se aúna la interpretación con fines educativos, evidenciando que existe ausencia de información y que es preciso enfocar y avocar las intenciones a desarrollarla. Por otro lado, Huayascachi (2020) indica que, si de calidad educativa se trata, y su vínculo con el aprendizaje, el padre de familia es el principal crítico acerca de cómo se va progresando en sentido de infraestructura, uso de TIC e implementación de actividades extracurriculares, considerándose que ello avala la enseñanza del alumnado y el cumplimiento de las expectativas de los padres.

Aunque el estudio se asentó en precisar la relación de la variable plataforma virtual Identicole (en todos sus extremos) referente al servicio educativo, existieron dos posturas que aportaron acerca del último aspecto, siendo Moncada-Horna et al. (2021) quien aportó especificando que la calidad debe formar parte de la cultura organizacional de las instituciones, tanto públicas como privadas, y debe incluir la educación continua de los usuarios internos y externos, mientras que Mori y Palomino (2021) consideraron que para obtener calidad es necesario alcanzar las perspectivas de los principales clientes con la finalidad de afianzar su rendimiento a lo largo del tiempo, considerándose al modelo ServQual como la principal herramienta para medirla. Ambos aspectos no se han ampliado

dentro de la investigación, sin embargo, son útiles a manera de contraste para las futuras investigaciones.

Las restricciones identificadas en el progreso de la elaboración de la presente correspondieron al sesgo de información dentro del ámbito correlacional de las variables de estudio, precisando brechas de información que no han permitido contrastar la postura de investigadores previos sobre temas específicos, del mismo modo, el acopio de datos y subsecuentemente su codificación implicó el uso adicional de tiempo que no fue contemplado dentro del cronograma de actividades, aun así, se llevó a cabo la resolución de la investigación sin más contratiempos.

Las líneas de investigación que se proponen a la futura generación de investigadores concierne al uso de TICs, abordados desde los puntos de vista educativos con los estudiantes, docentes y directorado, así como de habilidades de los padres acerca del uso de plataformas virtuales para la identificación de colegios y la disponibilidad de vacantes (Identicole), de tal manera que se logre establecer una investigación que identifique la conexión entre las características demográficas facilitadas por el empleo de herramientas digitales desarrolladas por el Ministerio de Educación, proporcionando material relevante que sugiera cambios, modificaciones y mejoras a los planteamientos de conexión entre el MINEDU y los padres de familia, verificando si las plataformas virtuales desarrolladas cumplen con la función facilitadora, informativa e intuitiva.

V. CONCLUSIONES

- Primero, lo que respecta a la relación del uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo en la UGEL 02 - La Esperanza, se estableció una relación alta y positiva con un valor de correlación de 0.848, interpretándose que a medida en que el uso de la plataforma Identicole incrementa, mayor será la sensación positiva de la variable relacionada a la educación.
- Segundo, lo que respecta a los objetivos delimitados de la investigación donde se busca comprobar la relación dimensiones en la UGEL 02 - La Esperanza, se concluyó que la D1) se empalma favorablemente con un valor correlacional de 0.941, la D2) Y D3) se correlacionan de manera positiva y alta con valores de correlación de 0.852 y 0.752 respectivamente y, finalmente, la D4) aprendizaje se conecta en condición moderada con un valor correlacional de 0.651.
- Tercero, acerca de la revisión de antecedentes de investigación, se identificaron brechas o vacíos en la investigación que envuelve a las variables; la aplicación de los indicadores en la categoría identicole no se ha visto estandarizado debido a la ausencia de investigadores especializados, a comparación de los elementos que abarca la constante “eficacia de la asistencia educativa” cuya intención es medir resultados en base a un instrumento mundialmente aplicado para identificar la calidad en diversos sectores, verificándose su uso académico.
- Cuarto, el desarrollo de la investigación a través del modelo ServQual ha demostrado la viabilidad en la estimación de las perspectivas de los usuarios de las I.E en la UGEL N° 02 - La Esperanza, 2023, evidenciando que las dimensiones capacidad de respuesta y la fiabilidad han obtenido bajos resultados de adecuación.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero, se sugiere llevar a cabo la profundización del análisis de la variable uso de plataformas virtuales, debido a que al obtener información no concluyente acerca de la percepción que tienen en el manejo de la plataforma Identicole, se generan brechas de conocimiento que pueden ser ahondadas a través de una investigación exhaustiva. Así mismo, se comprende que el desarrollo de Identicole por parte del MINEDU busca resolver ciertos malestares acerca de la disposición de información de I.E. a los padres de familia, por lo que a través de este trabajo se verifica si se está cumpliendo adecuadamente con el propósito de la plataforma, en qué medida los padres usan la plataforma y si esta es definitoria en su proceso de selección y, finalmente, si realmente se cumplen los criterios de disponibilidad, información, aprendizaje e interactividad.
- Segundo, se sugiere establecer un contraste entre las expectativas de tutores del alumnado (apoderados) en relación al servicio que esperan recibir y el que reciben. Este aspecto es fundamental para poder identificar si se cumple con los atributos de calidad de entidades del rubro educativo, promoviendo así la tangibilidad de los resultados, logrando contrastarlos de mejor manera y brindar esta nueva información a la sociedad de investigadores e interesados a fines para que puedan solucionar los problemas identificados en pro de la mejora continua.
- Tercero, es preciso acotar que el análisis de las plataformas virtuales, dentro de la investigación, posee muchas caras; sin embargo, pocas se han enfocado en la real investigación de Identicole, motivo por el que se sugiere a continuar con el desarrollo de la investigación con fines académicos y profesionales, buscando dar una nueva vista a las plataformas que no dedican su propósito a la vinculación entre alumnos y docentes, sino más bien que funcionan como facilitadores en la comparación y obtención de información transparente, para orientar una decisión consciente sobre el futuro académico de sus hijos.
- Finalmente, se sugiere la estandarización de instrumentos aprobados para facilitar el contraste y las perspectivas de la investigación previa y actualizada de las variables de estudio, siendo así que se podrán encontrar aspectos variables acorde a la muestra consultada o al contexto nuevo en el que se desarrolle el estudio, de esta manera, generar información gradual que permita conocer el proceder de los padres respecto a su inclusión en la participación del desarrollo de plataformas virtuales del MINEDU.

VII. REFERENCIAS

- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Ingeniare. Revista de Ingeniería de Chile*.
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Alban, G., Arguello, A., & Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. DOI: 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Anaya, T., Montalvo, J., Calderón, A., & Arispe, C. (2021). Rural schools in Peru: factors that accentuate the digital gaps in times of pandemic (COVID-19) and recommendations to reduce them. *Educación*, 30(58), 11-33.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-94032021000100011&script=sci_arttext
- Andrango, M., Cañar, A., & Muso, E. (2021). La educación del futuro mediante plataformas virtuales. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 1208-1225.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8385902>
- Andrey, J., & Vargas, J. (2020). Desafíos y tendencias del siglo XXI en la educación superior. *RCS. Revista de Ciencias Sociales*.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28064146010/html/>
- Astete, R. (2019). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. [Tesis para optar el grado de Maestro, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1
- Barrantes, R. (2020). Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto. San José, Costa Rica: *EUNED*.
https://sec6beb2e224aad69.jimcontent.com/download/version/1472044734/module/8423476870/name/Libro_Investigacion_camino_conocimiento_Barrantes.pdf
- Balmaceda, I., Salgado, C., Peralta, M., Sánchez, A., Fernández, M., Magaquian, J., & Fuentes, N. (2019). Experiencia de usuario en plataforma virtual de aprendizaje.

- In XXI Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación (WICC 2019, Universidad Nacional de San Juan).. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/77104>
- Bernuy, A., Peña, C. & Yerleque, W. (2022). Educational service quality during the COVID-19 pandemic. A systematic review. Horizontes, revista de investigación y ciencias en la educación. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/731/1444>
- Bolaños, R. (2019). *El brand equity y su relación en la Fidelidad del consumidor de la Institución educativa privada libertad*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27530/Bola%C3%B1os%20Herrera%2C%20Roger%20Milton.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, J. (2023). *Innovación y toma de decisiones en los especialistas de la plataforma "Idénticole" del Ministerio de educación*. [Tesis para optar el grado de Maestro, Centro de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio CAEN <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/260/TESIS%20DE%20TESIS%20JULIA%20CARDENAS%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cedeño, E., & Murillo, J. (2019). Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 4(1), 138-148. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2550-65872019000100138&script=sci_arttext
- Córdova, J. (2019). *Calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de Piura*. [Tesis para optar el grado de Licenciado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1985/ADM-COR-ALM-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Rosario, M. & Macahuachi, L. (2021). Plataformas virtuales como herramientas de enseñanza. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 1080-1098. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229710>
- El Comercio (2019). Año Escolar 2019: así se puede verificar si el colegio donde estudiará tu hijo es formal. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/ano-escolar-2019-detectar-colegio-estudiara-hijo-formal-identicole-noticia-nndc-583796-noticia/?ref=ecr>
- Elumalai, K., Sankar, J., Kalaichelvi, R., John, J., Menon, N., Alqahtani, M., & Abumelha, M. (2021). Factors affecting the quality of e-learning during the COVID-19 pandemic from the perspective of higher education students. *COVID-19 and*

Education: Learning and Teaching in a Pandemic-Constrained Environment, 189.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=2IAwEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA167&dq=quality+of+educational+service&ots=Tgt0xbNyWm&sig=NKytCLd9Xy65DmLTl63e0fF3Cmg>

- Espinoza-Pajuelo, L., & Ochoa-Pachas, J. (2020). El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. *Acta Jurídica Peruana*, 3(2), 93-111. Espinoza-Pajuelo, L. Á., & Ochoa-Pachas, J. M. (2020). El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. *Acta Jurídica Peruana*, 3(2), 93-111.
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/257#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20relacional%2C%20es%20el,las%20teor%C3%ADas%20que%20rodean%20a>
- Febres, M. y Anzola, M. (2019). Las relaciones sociales derivadas del uso de las tecnologías en los procesos educativos virtuales. *Educere*.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35657597003>
- Fernández, C., & Benavides, J. (2020). *Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia*. [Centro de Investigación Económica y social].
<http://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3962>
- Flores, P. (2021). *Plataformas virtuales y educación virtual en estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021*. [Tesis para optar el grado de Maestro, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69959/Flores_LPC-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- García, J., & Hurtado-Cardona, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-IE privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Empresarial*, 13(1), 35-47.
https://scholar.google.com/scholar_url?url=https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/149&hl=es&sa=T&oi=gsb&ct=res&cd=0&d=2684709324241530390&ei=WjWWZKm8MMeP6rQPsbqOqAE&scisig=AGlGAw_Ai5-zInGSYLS-VPeVf28O
- Gil, J. (2017). Interactivity and participation from the communicative model of the Mooc. *Index Communication*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6277985.pdf>

- Girardo, D. (2019). Estudio sobre la motivación laboral: una aplicación de la Teoría de la expectativa de Vroom. [Tesis para optar el grado de Doctor, Universidad Católica de Murcia]. Repositorio UCAM. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=2XUc5kAoxQM%3D>
- Guzzeti, P. (2020). Plataforma virtual: una herramienta didáctica para el Proceso de Enseñanza Aprendizaje. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 860-877. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/122>
- Cruz, K., Malpartida, J., Olmos, D. & Ogozi, J. (2021). Mejora del proceso educativo a través de plataformas virtuales. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 248-260. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890513>
- Heredia, F., Ramos, E., Ordinola, A., & Chuquicusma, D. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. *Conrado*, 16(76), 245-253. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500245
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Capítulo 9 Recoleccion de datos cuantitativos. R. Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación*, 20194-267. http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hern%C3%A1ndez-sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf
- Huaylla, F. (2019). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019*. [Tesis para optar el grado de Maestro, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39225>
- Inacio, E. (2019). Método de investigación. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>
- Latif, K., Latif, I., Farooq, U., & Ullah, M. (2019). In search of quality: measuring higher education service quality (HiEduQual). *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(7-8), 768-791. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2017.1338133>
- Lins, G., Zotes, P., & Caiado, R. (2019). Critical factors for lean and innovation in services: from a systematic review to an empirical investigation. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1–26. <https://doi:10.1080/14783363.2019.1624518>

- Loyola, W. (2020). *Incidencia de la desconcentración administrativa de la Gerencia Regional de Educación en Unidades de Gestión Educativa Local y la calidad del servicio educativo en la provincia de Trujillo 2019*. [Tesis para optar el grado de Doctor, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45645/Loyola_QWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Málaga, O., & Velásquez, D. (2020). Reflexiones en torno a los colegios de bajo costo en el Perú. *Educación*, 26(2), 139-146. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2228/2305>
- Malik, S. A., Akhtar, F., Raziq, M., & Ahmad, M. (2018). Measuring service quality perceptions of customers in the hotel industry of Pakistan. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1–16. https://www.researchgate.net/profile/Muhammad_Mustafa_Raziq/publication/322277755_Measuring_Service_Quality_Perceptions_of_Customers_in_the_Hotel_Industry_of_Pakistan/links/5ab5c4fd0f7e9b68ef4cfd8a/Measuring-Service-Quality-Perceptions-of-Customers-in-the-Hotel-Industry-of-Pakistan.pdf?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19wicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
- Mas, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario director de Instituciones Educativas de nivel primaria de la UGEL 02, La Esperanza, 2019*. [Tesis para optar el grado de Maestro, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37499/mas_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Educación. (2017). Concepto de Identidade. *MINEDU*, 6-7. Recuperado el 13 de Marzo de 2020, de www.minedu.gob.pe
- Miranda, L., & Soto, C. (2022). ¿Cómo el Estado contribuye a la segregación escolar?: una reflexión sobre las políticas de acceso y las decisiones familiares en la educación básica. <http://repositorio.grade.org.pe/bitstream/handle/20.500.12820/706/GRADEPeruPenienteMirandaySoto.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Moncada, J., Araujo, L., Ruiz, C., Villacorta, J., Alvarado, G., & Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista*

<https://www.cientialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333/438>

- Morán, E. (2020). *Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020*. [Tesis para optar el grado de Maestro, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49226/Mor%c3%a1n_SE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mori, D., & Palomino, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (6), 12082-12097. <https://www.cientialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1217>
- Osuna, K., & Ramirez, T. (2019). Uso de plataformas virtuales en la ciudad universitaria Mazatlán. *Revista Digital de Tecnologías Informáticas y Sistemas*, 3(3).
<http://redtis.org/index.php/Redtis/article/view/28/59>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
<https://cdr.lib.unc.edu/concern/articles/1c18dj371>
- Parvina, A. (2021). *Gobierno electrónico en tiempos de covid-19 en atención de reclamos en la UGEL 01–San Juan de Miraflores, Lima 2021*. [Tesis para optar el grado de Maestro, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70733>
- Pham, L., Limbu, Y., Bui, T., Nguyen, H. , & Pham, H. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 1-26. <https://link.springer.com/article/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Porras, Y. (2019). *Plataforma virtual y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Los Olivos, 2019*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42926/Porras_FPY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raja, M., & Lakshmi, G. (2021). An Analysis of Virtual Reality Usage through a Descriptive Research Analysis on School Students' Experiences: A Study from India. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 13(2).

https://www.researchgate.net/profile/Raja-M-4/publication/356764320_An_Analysis_of_Virtual_Reality_Usage_through_a_Descriptive_Research_Analysis_on_School_Students'_Experiences_A_Study_from_India/links/61b1ae310c4bfb675178b4a6/An-Analysis-of-Virtual-Reality-Usage-through-a-Descriptive-Research-Analysis-on-School-Students-Experiences-A-Study-from-India.pdf

- Rey de Castro, D., Rodríguez, R. & Uribe, J. (2023). Internal Customer Service Quality Based on the SERVQUAL Model and Its Relationship with Job satisfaction in a Heavy Freight Transportation Company in Metropolitan Lima, 2021. *Revista Industrial Data*. http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v26n1/en_1810-9993-idata-26-01-179.pdf
- Rodríguez, C. (2020). Tecnología digital y afectaciones a la cultura de aprendizaje de sujeto social. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/31506/32589>
- Salvatierra, R. (2021). Plataforma virtual y su impacto en la calidad del servicio, subgerencia de cultura de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020. [Tesis para optar el Título de Maestro, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57342/Salvatierra_U RC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M. (2018). *Evaluación de la gestión administrativa de la UGEL N° 02, por los directores de las instituciones educativas de La Esperanza - 2018*. Tesis pre grado, Universidad César Vallejo. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24062/sanchez_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanfeliciano, A. (2023). Diseños de investigación: enfoque cualitativo y cuantitativo. *La mente es maravillosa*. <https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoquecualitativo-y-cuantitativo/>
- Slater, B., Kashyap, M., Calkins, C., Powell, D., Rothstein, D., Clifton, M., & Pandya, S. (2022). Global dissemination of knowledge through virtual platforms: Reflections and recommendations from APSA/IPEG. *Journal of Pediatric Surgery*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022346822000422>

- Squire, K. (2022). From virtual to participatory learning with technology during COVID-19. *E-Learning and Digital Media*, 19(1), 55-77. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/20427530211022926>
- Tarazona, C. (2021). Tensiones respecto a la brecha digital en la educación peruana. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, 1(2), e21039-e21039. <https://pdfs.semanticscholar.org/8f13/311246e39727d11a95c951d45fe0a2abd812.pdf>
- Ubilla, M., Barreno, E., Freire, F., & Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Uroкова, S. (2020). Advantages and disadvantages of online education. *ISJ Theoretical & Applied Science*, 9(89), 34-37. <https://elibrary.ru/item.asp?id=44000896>
- Vasquez, A. (2020). Modelo Servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 79-92. <http://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/284>
- Vargas, G. (2021). Diseño y gestión de entornos virtuales de aprendizaje. *SciELO Analytics*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762021000100012
- Viales, E. (2021). *Uso de las Plataformas Educativas Virtuales de acuerdo a los lineamientos sugeridos por el Ministerio de Educación Pública y su repercusión en el aprendizaje significativo en la especialidad de Informática en Redes en el desarrollo de las habilidades aprender a aprender en los estudiantes de 10° año del Colegio Técnico Profesional Regional de Santa Cruz, circuito 07, Dirección Regional de Santa Cruz, Guanacaste, período 2020*. [Tesis para optar el Título en Ciencias de la Educación, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/205/1/TFG_Ulatina_Emilio_Viales_Zu%c3%b1iga.pdf
- Yilmaz, k., y Temizkan, V. (2022). The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction. *SAGE Open*. https://www.researchgate.net/journal/SAGE-Open-2158-2440/publication/358800246_The_effects_of_educational_service_quality_and_so

https://www.researchgate.net/publication/353111666/citations/links/64457fb62d8ff00363969451/The-Effects-of-Educational-Service-Quality-and-Socio-Cultural-Adaptation-Difficulties-on-International-Students-Higher-Education-Satisfaction.pdf?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uLiwiwGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uRG93bm9uZS9uZWQifX0

Koinonía, 5(5), 233-249. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7696069>

ANEXOS

ANEXO 01 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

A) CUESTIONARIO 01: EL USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL IDENTICOLE, de la Unidad de Gestión educativa local 02 La Esperanza

Instrucciones:

Marque con una “X”, en recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 05 alternativas de respuesta.

Dimensión	Nº	Items	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Interactividad	1	El requerimiento de cualquier reclamo se realiza más rápido en el IDENTICOLE					
	2	Las respuestas de cualquier queja se generan en un tiempo mínimo					
	3	La notificación al promotor o director de la I.E. por cualquier falta llega a tiempo oportuno					
Disponibilidad	4	Toda incidencia se vincula ya de manera ya automática con el ministerio de educación					
	5	Información segura y confiable por estar sujeto a contraseña para cada usuario					
	6	Toda información es registrada en base a códigos					
Información	7	El acceso a la información se accede cualquier PC a través de Internet					
	8	No existe fallas en su aprobación sobre las denuncias					
	9	La ejecución pasa por un proceso de evaluación					
Aprensión	10	Respeto un orden de acuerdo a los requerimientos					
	11	Se realiza seguimiento permanente en su ejecución					

B) CUESTIONARIO 02

Instrucciones:

Marque con una “X”, en recuadro de la derecha a cada afirmación. Para cada una de ella tendrá 05 alternativas de respuesta.

Dimensión	Nº	Items	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Aspectos tangibles	1	La I.E. a la cual pertenece no cuenta con salones, auditorios, cafes, areas de esparcimiento, etc en optimas condiciones para que usted ejerza su actividad educativa					
	2	Las instalaciones físicas de la IE a la cual pertenece le son visualmente atractivas.					
	3	Considera que los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece tienen un aspecto pulcro y son bien presentados.					
	4	Considera que la iluminación de la IE a la cual pertenece es adecuada y estimula su hábito de estudiar					
	5	La IE a la cual pertenece cuenta con la señalización necesaria para su adecuada ubicación al interior de la misma.					
	6	Para usted, el acceso a la IE a la cual pertenece, posee un buen espacio de circulación que facilita el ingreso y salida de los estudiantes.					
	7	Como estudiante de la IE a la cual pertenece encuentra espacios aseados y con una apariencia agradable					
FIABILIDAD	8	La IE a la cual pertenece le entrega el servicio educativo conforme a lo prometido.					
	9	La IE a la cual pertenece le muestra un sincero interés en resolver los problemas o inquietudes que se le han presentado al interior de sus instalaciones.					
	10	La IE a la cual pertenece le ha brindado bien el servicio desde el primer momento.					

CAPACIDAD DE RESPUESTA	11	Los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece le han dicho exactamente en cuánto tiempo serán prestados los servicios educativos.					
	12	Los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece le han proporcionado un servicio rápido.					
	13	Los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece han estado siempre dispuestos a ayudarlo.					
	14	Los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece nunca están demasiado ocupados para responder a sus peticiones y solicitudes.					
SEGURIDAD	15	Como estudiante siente confianza con el comportamiento de los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece					
	16	Como estudiante de la IE a la cual pertenece se siente seguro al realizar sus estudios.					
EMPATÍA	17	Los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece han tenido constantemente una actitud cortés con usted.					
	18	Los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece tienen los conocimientos para responder a sus preguntas e inquietudes.					
	19	La IE a la cual pertenece le ha ofrecido como estudiante una atención personalizada.					
	20	Considera que la IE a la cual pertenece posee horarios de operación convenientes para todos sus estudiantes.					
	21	Los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece le han ofrecido atención cuando lo ha necesitado.					
	22	Los docentes y administrativos de la IE a la cual pertenece entienden sus necesidades específicas.					

ANEXO 02 FICHA TÉCNICA

A) Ficha Técnica de Plataforma Virtual

Nombre original del instrumento:	Cuestionario acerca del uso de plataformas virtuales
Autor y año:	Porras Fonseca, P. Y. (2019)
Objetivo del instrumento:	Medir el uso de plataformas virtuales y vincularlo con la satisfacción de los usuarios
Usuarios:	60 usuarios contribuyentes personas naturales o jurídicas
Formas de administración o modo de aplicación:	Aplicación presencial en 15 minutos máximo
Validez por expertos	Por expertos: Dra. Martinez Zavala, María. Dr. Costilla Castillo, Pedro. Dr. Alva Arce, Rosel.
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.842)

B) CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nombre original del instrumento:	SERVQUAL
Autor y año:	Adaptado por García y Hurtado (2019)
Objetivo del instrumento:	Medir la calidad del servicio educativo
Usuarios:	156 usuarios
Formas de administración o modo de aplicación:	Aplicación presencial en 20 minutos máximo
Validez por expertos	Por expertos; publicado en revista indizada, localizador DOI: https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149
Confiabilidad	Alfa de Cronbach superior a 0.850

Nota. Elaboración propia.

ANEXO 03 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Uso de la plataforma Identicoles y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
PLATAFORMA IDENTICOLES	Herramienta virtual a través de la cual los padres de familia podrán verificar las características de las instituciones educativas que existen en el país (Ministerio de Educación, 2017)	Se establece el análisis de la variable a través de las dimensiones interactividad, disponibilidad, información y aprendizaje empleando como instrumento al cuestionario validado y confiable.	Interactividad	Comunicación	ORDINAL - LIKERT
				Participación	
				Eficacia	
			Disponibilidad	Trámites en línea	
				Utilidad	
				Acceso rápido	
			Información	Claridad	
				Precisión	
				Confidencialidad	
			Aprendizaje	Conocimientos	
				Retención	
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Soveria (2015) que es el efecto de la relación que se da entre los componentes básicos, internos y externos del sistema o de la institución educativa.	Se establece el análisis de la variable a través de las dimensiones tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía empleando como instrumento al modelo ServQual.	Tangibles	Materiales	
				Equipamiento	
				Instalaciones	
			Fiabilidad	Expectativas	
				Percepción	
				Documentación	
			Capacidad de respuesta	Voluntad de prestar ayuda	
				Atención rápida	
				Atención oportuna	
			Seguridad	Conocimientos	
				Atención del personal	
				Cortesía y comportamiento	
			Empatía	Atención al proceso	
				Cuidado al cliente	
				Comprensión de las necesidades	

ANEXO 04 CARTA DE PRESENTACIÓN



UCT | ESCUELA DE
POSGRADO

Lic.OLGA PATRICIA GAMARRA CHIRINOS

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitarle permiso para el acopio de información y la aplicación de instrumento USO DE IDENTICOLE Y EL SERVICIO EDUCATIVO, respecto del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo. El proyecto de investigación tiene como título: EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 - LA ESPERANZA, 2023

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,

Br. José Walter Robles Salazar
DNI 17804863

Br. Miguel Ángel Mantilla Gastanadui
DNI 17996484

ANEXO 05 CARTA DE AUTORIZACIÓN



**GERENCIA REGIONAL
DE EDUCACIÓN**

*Juntos por la
Prosperidad*

La Esperanza, 05 de junio, del 2023

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA UGEL 02 LE

Yo **OLGA PATRICIA GAMARRA CHIRINOS**, identificando con DNI 17810953, en mi calidad de **DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 LA ESPERANZA** con R.U.C N°. 20539910842 ubicada en **CALLE EGIPTO S/N SECTOR JERUSA P.J. LA ESPERANZA MZ. 16 L. 3, DISTRITO DE LA ESPERANZA, PROVINCIA DE TRUJILLO**.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN.

A los Sres.: **JOSE ROBLES SALZAR**, y **MEGUEL MATILLA GASTASUDI** Identificado(s) con DNI N° 17804863 y 17996484, respectivamente del Programa de Maestría en **MAESTRIA EN AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA**, para que utilice la siguiente información de la empresa:

APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DEL USO DEL IDENTICOLE Y EL SERVICIO EDUCATIVO, a las instituciones educativas de la mencionada jurisdicción con la finalidad de que pueda desarrollar sus resultados estadístico y complementar información en el Trabajo de Investigación, culminando su Tesis para optar el grado académico de **MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la entidad, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 17810953

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante
DNI: 17804863
Firma del Estudiante
DNI: 17996484

"Juntos por la Prosperidad"

SEDE UGEL: Calle Egipto N° 512 - Pueblo Joven, Sector Jerusalén Barrio 2 - La Esperanza. Teléfono Celular: 955473535
Correo Mesa de Partes Virtual: tramite.ugel02esperanza@gmail.com
<https://ps-la.facebook.com/ugel02esperanza/>

ANEXO 06 CONSENTIMIENTO INFORMADO



UGELE - DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL LA ESPERANZA



Firmado digitalmente por CARLOS ALBERTO LÓPEZ PÉREZ
DNI: 7446314740-001
Módulo: SGC de firma del documento
Fecha: 23.03.2023 16:22:16 -05:00

FIRMA DIGITAL

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES" "AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

El Director de la Unidad de Gestión Educativa Local N°02 La Esperanza, que a continuación suscribe:

HACE CONSTAR

Que el Br. José Walter Robles Salazar y Br. Miguel Ángel Mantilla Gastañadui alumnos de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Privada Católica de Trujillo ha aplicado los instrumentos de medición en nuestra Institución (Sede principal) de su tesis titulado "USO DEL IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 LA ESPERANZA, 2023 actividad que fue realizado en coordinación con la dirección y el personal docente y administrativo de nuestra entidad a quienes se les aplicó los instrumentos antes referidos.

Se expide la presente a solicitud del interesado, a través del expediente SGD N° OTD00020230107037, para los fines correspondientes.

La Esperanza, 23 de marzo, del 2023

Documento firmado digitalmente por
CARLOS ALBERTO LÓPEZ PÉREZ
UGELE - DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL LA ESPERANZA
GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD



BICENTENARIO
PERÚ
LA LIBERTAD 2021

Juntos por la
Prosperidad

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, WALTER ROBLES SALAZAR Y MIGUEL ANGEL MANTILLA GASTAÑUDI; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 – LA ESPERANZA, 2023

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

WILSON JUNIOR RUIZ RODRIGUEZ

DNI 42757177

FIRMA:



REGIONAL LA ESPERANZA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
Inp° Wilson Junior Ruiz Rojas
Matriculado:
UPEL N° 02 - LA ESPERANZA

FECHA 18/07/2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, WALTER ROBLES SALAZAR Y MIGUEL ANGEL MANTILLA GASTAÑUDI; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 – LA ESPERANZA, 2023

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Irving Montenegro Terán

DNI. Nº 44957960

FIRMA:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irving Montenegro Terán', with a horizontal line and a small flourish underneath.

FECHA 18/07/2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, WALTER ROBLES SALAZAR Y MIGUEL ANGEL MANTILLA GASTAÑUDI; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 – LA ESPERANZA, 2023

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE: PONCE BECERRA SILVIA ELENA

DNI 18100960

FIRMA:



PONCE BECERRA SILVIA ELENA
EDR PRIMARIA

FECHA 18/07/2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, WALTER ROBLES SALAZAR Y MIGUEL ANGEL MANTILLA GASTAÑUDI; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 – LA ESPERANZA, 2023

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

PEDRO PABLO QUIROGA PLASENCIA

DNI. N° 17904908

FIRMA:



PEDRO PABLO QUIROGA PLASENCIA
RACIONALIZADOR

FECHA18/07/2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, WALTER ROBLES SALAZAR Y MIGUEL ANGEL MANTILLA GASTAÑUDI; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 – LA ESPERANZA, 2023

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

MARIA RODRIGUEZ VELASQUEZ

DNI: 45441910

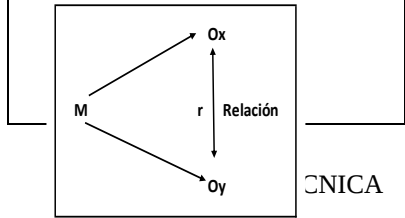
FIRMA:



Lic. Maria E. Rodriguez Velasquez
TRABAJADORA SOCIAL
CTSP 11403

FECHA 18/07/2023

ANEXO 07 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Uso de la plataforma Identicole y su relación con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
P. GENERAL	O. GENERAL	H i	INDEPENDIENTE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	68 padres de familia
¿De qué manera se relaciona el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023?	Determinar la relación entre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023.	La relación entre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo es alta, positiva y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023	Plataforma Identicole	Correlacional	
				Transeccional	
				No Experimental	
				Cuantitativo	
				DISEÑO	
P. ESPECÍFICO	O. ESPECÍFICOS	H 0	DEPENDIENTE	 CNICA	MUESTRA
¿De qué manera se relaciona la dimensión interactividad con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión interactividad con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023.	No existe relación entre el uso de la plataforma Identicole y la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023	Calidad del servicio educativo	Encuesta	
¿De qué manera se relaciona la dimensión disponibilidad con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión disponibilidad con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023.			INSTRUMENTO	
¿De qué manera se relaciona la dimensión información con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión información con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023.			Cuestionario	
¿De qué manera se relaciona la dimensión apendizaje con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023?	Determinar la relación entre la dimensión apendizaje con la calidad del servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local 02 - La Esperanza, 2023.			MÉTODO DE ANALISIS DE DATOS	
				Tablas de frecuencia, cuadros estadísticos y gráficos	No probabilístico por conveniencia - 68 padres de familia

ANEXO 08 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: EDER CARRANZA VILLACORTA
 1.2 Institución donde labora:
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL IDENTICOLE
 1.4 Autor del instrumento: Br. José Walter Robles Salazar - Br. Miguel Ángel Mantilla Gastañadui
 1.5 Título de la Investigación: EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 - LA ESPERANZA, 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	8	1		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	8	5		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	8	1		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	8	5		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			9	1
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			9	1
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																			9	1
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	8	1		
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																		8	6	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 857/10= 85.70 Lugar y Fecha: TRUJILLO 12/03/20

Observaciones: (Precisar si hay suficiencia).....
 Evaluado por: (Apellidos y Nombres), Dr. / Mg. Dr. Eder Carranza Villacorta
 DNI: 18172905 Fecha:.....
 Especialidad del Validador: Doctorado en Gestión Educativa
 Firma del experto informante: [Firma]

Nota: Suficiencia se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / **B**= Bueno / **M**= Mejorar / **X**= Eliminar / **C**= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07		X				
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				
20		X				
21		X				
22		X				
23		X				
24		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

.....
Evaluado por: (Apellidos y Nombres), Dr. / Mg. Dr. Eder Carranza Villacampo

DNI: 18172305 **Fecha:** 12-03-20 23

Especialidad del Validador: Doctorado en Geografía Urbana

Firma del experto informante: [Firma]

Nota: Suficiencia se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Mori Marín, Patricia Karina
 1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL IDENTICOLE
 1.4 Autor del instrumento: Br. José Walter Robles Salazar - Br. Miguel Ángel Mantilla Gastañadui
 1.5 Título de la Investigación: EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 - LA ESPERANZA,

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			95	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			95	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			95	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			95	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			95	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			95	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			95	
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																			95	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			95	
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			95	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 950/10= 95

EVALUADO POR: MORI MARIN PATRICIA KARINA

ESPECIALIDAD: MAESTRÍA EN DOCENCIA DNI: 40417372

FIRMA

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

EVALUADO POR: MORI MARIN PATRICIA KARINA

ESPECIALIDAD: MAESTRÍA EN DOCENCIA DNI: 40417372



FIRMA

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / **B**= Bueno / **M**= Mejorar / **X**= Eliminar / **C**= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11		X				
12		X				
13		X				
14		X				
15		X				
16		X				
17		X				
18		X				
19		X				
20		X				
21		X				
22		X				
23		X				
24		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

EVALUADO POR: DNI: 17870888

ESPECIALIDAD: MAESTRÍA



FIRMA

ANEXO 09: BASE DE DATOS CODIFICADA

N°	Uso de plataforma Identicole											Calidad del servicio educativo																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	
1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	2	
3	1	1	1	1	1	2	4	2	3	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	
4	1	1	1	1	1	2	5	2	4	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	
5	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	1	
6	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
7	1	2	2	1	2	2	2	1	4	1	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	5	
8	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	
9	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
10	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
11	2	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	
12	1	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	4	2	1	2	3	1	2	1	2	4	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	
13	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	5	2	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
14	3	2	1	3	2	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	1	
15	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	2	1	1	2	1	1	4	1	2	2	1	1	5	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	
17	3	2	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	1	
18	2	4	2	2	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	4	1	2	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	2	4	2	4	2	
19	1	4	2	1	4	2	2	1	1	1	4	1	3	1	4	2	1	4	1	4	1	1	4	1	1	4	2	2	1	4	1	4	2	
20	2	5	2	2	5	1	4	4	3	2	5	2	3	2	5	3	2	5	2	5	1	2	5	1	2	5	2	3	2	5	2	5	2	
21	2	2	2	2	2	1	1	5	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
22	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
23	1	2	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	4	1	2	3	1	1	2	1	2	1	
24	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	2	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	
26	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	5	4	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	

27	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	
28	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
29	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	
30	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
31	1	1	1	1	1	3	1	4	2	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
32	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
33	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
35	1	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
36	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	1	2	
37	1	1	1	1	1	2	4	2	3	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2
38	1	1	1	1	1	2	5	2	4	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
39	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
41	1	2	2	1	2	2	2	1	4	1	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	5	5
42	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2
43	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
44	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
45	2	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
46	1	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	4	2	1	2	3	1	2	1	2	4	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
47	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	5	2	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
48	3	2	1	3	2	1	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1
49	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	2	1	1	2	1	1	4	1	2	2	1	1	5	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1
51	3	2	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	1	1
52	2	4	2	2	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	4	1	2	4	2	4	3	2	4	2	2	4	2	1	2	4	2	4	2	2
53	1	4	2	1	4	2	2	1	1	1	4	1	3	1	4	2	1	4	1	4	1	1	4	1	1	4	2	2	1	4	1	4	2	2
54	2	5	2	2	5	1	4	4	3	2	5	2	3	2	5	3	2	5	2	5	1	2	5	1	2	5	2	3	2	5	2	5	2	2
55	2	2	2	2	2	1	1	5	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1

56	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2
57	1	2	3	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	4	1	2	3	1	1	2	1	2	1
58	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
59	2	3	1	2	3	1	1	3	1	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1
60	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	5	4	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1
61	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1
62	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1
63	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1
64	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	3	1	4	2	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
67	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2
68	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2

ANEXO 10: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Constructos		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Variables	Uso de la plataforma	1.618	68	,000
	Identicole			
	Calidad del servicio educativo	1.655	68	,004
Dimensiones	Interactividad	2.612	68	,004
	Disponibilidad	1.982	68	,002
	Información	1.636	68	,004
	Aprendizaje	2.945	68	,000
	Tangibles	1.984	68	
	Fiabilidad	2.567	68	,001
	Capacidad de respuesta	2.177	68	,000
	Seguridad		68	
	Empatía	1.705	68	,004

ANEXO 11: PROCENTAJE DE TURNITIN

EL USO DE LA PLATAFORMA IDENTICOLE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02 - LA ESPERANZA

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositorio.ucv.edu.pe

Internet Source

3%

2

editorial.ucsg.edu.ec

Internet Source

2%

3

hdl.handle.net

Internet Source

2%

4

repositorio.uct.edu.pe

Internet Source

1%